

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités de prestation de services de garde d'animaux à domicile proposées par Zenipattes de Léa, ainsi que les droits et obligations des parties dans le cadre de la relation contractuelle.

## 1. Informations légales

### 1.1 Informations légales du prestataire

- Nom commercial : **Zenipattes de Léa**
- Nom et prénom : Léa FEUILLET
- Statut juridique : Micro-entreprise
- Adresse du siège : 4 rue de Joal, 14790 VERNON
- Numéro SIRET : 925 406 266 00021
- Code APE / NAF : 9609Z – Autres services personnels n.c.a.
- Email de contact : zenipattesdelea@gmail.com
- Téléphone professionnel : 06.16.28.51.70
- Numéro ACACED : 2025/B415-02EE
- **Assurance Responsabilité Civile Professionnelle** Entreprise assurée au titre d'un contrat Multirisque Professionnelle souscrit auprès de MAAF Assurances S.A. (contrat n° 114154725 Y – MCE – 001). Cette assurance couvre les activités de garde d'animaux / pet-sitting et soins spécifiques aux animaux, et garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle et d'exploitation pour les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux tiers. Contrat valable en France métropolitaine.
- **La TVA** : TVA non applicable – article 293B du CGI

-----  
Toute première prestation est conditionnée à la réalisation préalable d'une **visite préliminaire obligatoire** au domicile du propriétaire, facturée **15 €**.

### 1.2. Engagement de qualité

**Zenipattes de Léa** s'engage à assurer les prestations dans le respect du bien-être de l'animal, conformément aux informations et consignes fournies par le propriétaire.

## 2. Identification et Documents Obligatoires

### 2.1. Identification des animaux confiés

Conformément à l'article L212-10 du Code rural et de la pêche maritime, tous les animaux pris en charge par **Zenipattes de Léa** doivent être identifiés par puce électronique ou tatouage. Cette identification est obligatoire pour :

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

- **Les chiens** : à partir de l'âge de quatre mois.
- **Les chats** : à partir de l'âge de sept mois.
- **Les furets** : sans limite d'âge précisée mais recommandée dès leur acquisition. Ces animaux doivent également être enregistrés dans le fichier national des carnivores domestiques (ICAD).

Cette mesure permet de s'assurer que chaque animal est bien identifié et que ses informations sont à jour, ce qui facilite les démarches en cas de perte ou de problème de santé.

## 2.2. Documents à fournir par le Propriétaire

Le propriétaire de l'animal doit fournir les documents suivants avant le début de la prestation :

- **Carnet de santé à jour** : Ce carnet doit comporter les informations essentielles concernant les vaccinations et les traitements médicaux de l'animal. Il permet au Pet-Sitter de suivre l'état de santé de l'animal et de réagir en conséquence si un problème survient.
- **Document I-CAD** : Ce document atteste de l'identification de l'animal et doit être à jour, correspondant aux informations actuelles du propriétaire (nom, adresse, téléphone, email, etc.). Il est essentiel que ce document soit précis et conforme pour éviter tout malentendu ou difficulté administrative.
- **Assurance responsabilité civile du propriétaire couvrant les dommages causés par l'animal**

## 2.3. Accessibilité des Documents

Ces documents doivent être mis à disposition du Pet-Sitter lors de son arrivée et rester accessibles pendant toute la durée de la prestation. Le Pet-Sitter doit pouvoir consulter ces documents à tout moment pour vérifier les informations ou en cas de besoin particulier (consultation vétérinaire, etc.).

## 2.4. Non-Conformité des Documents

En cas de non-conformité ou d'absence des documents requis (carnet de santé, document I-CAD), **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de refuser la prestation pour des raisons de sécurité et de conformité légale. Le propriétaire sera informé immédiatement et devra fournir les documents manquants avant la reprise des services. Cette mesure vise à protéger la santé de l'animal et à garantir le respect des obligations légales en matière de garde d'animaux.

## 2.5. Responsabilité du Propriétaire

Il est de la responsabilité du propriétaire de veiller à ce que tous les documents soient en règle et à jour avant le début de la prestation. Toute omission ou négligence concernant ces documents pourrait entraîner des complications pour lesquelles **Zenipattes de Léa** ne saurait être tenu responsable. Le propriétaire est également tenu d'informer immédiatement **Zenipattes de Léa** de tout changement dans les informations relatives à l'animal (nouveau traitement médical, changement d'adresse, etc.).



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 3. Vaccination et Vermifugation

### 3.1. Obligation de Vaccination

Le propriétaire s'engage à ce que son animal soit à jour de ses vaccinations, conformément aux recommandations vétérinaires en vigueur. Ces vaccinations sont essentielles pour protéger l'animal contre les maladies courantes et potentiellement graves. Les vaccinations obligatoires ou recommandées peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à :

- **Pour les chiens** : Vaccinations contre la rage, la maladie de Carré, l'hépatite de Rubarth, la leptospirose, la parvovirose, et la toux du chenil.
- **Pour les chats** : Vaccinations contre le typhus, le coryza, la leucose féline, et la rage (si applicable).
- **Pour les autres animaux** : Vaccinations spécifiques selon les espèces, telles que recommandées par un vétérinaire (par exemple, la vaccination contre la maladie hémorragique virale et la myxomatose pour les lapins).

### 3.2. Preuve de Vaccination

Le propriétaire doit fournir la preuve que toutes les vaccinations requises sont à jour, en présentant le carnet de santé de l'animal. Ce carnet doit être à jour et refléter les dates des vaccinations administrées. Il doit être disponible pour consultation par le Pet-Sitter lors de la première visite, et rester accessible tout au long de la prestation.

### 3.3. Parasites

Le propriétaire s'engage également à ce que son animal reçoive un traitement vermifuge et antiparasitaire régulier, recommandé au moins quatre fois par an, ou selon les instructions spécifiques du vétérinaire. Le traitement vermifuge et antiparasitaire est crucial pour prévenir les infestations parasitaires internes et externes, qui peuvent non seulement affecter la santé de l'animal mais aussi poser des risques pour les autres animaux et les humains partageant le même environnement.

### 3.4. Responsabilité en Cas de Non-Respect

En cas de non-respect de ces obligations (vaccin, vermifuge, antipuces et tiques), qui engendre des cas de maladie, d'infestation parasitaire, ou de toute autre complication résultant de l'absence de vaccination ou de traitement vermifuge approprié. Le propriétaire assume l'entière responsabilité des conséquences potentielles sur la santé de l'animal.

### 3.5. Prévention des Risques Sanitaires

**Zenipattes de Léa** se réserve le droit de refuser la prestation si l'animal n'est pas à jour de ses vaccinations ou n'a pas reçu un traitement vermifuge récent. Cette mesure vise à protéger la santé des autres animaux pris en charge et à prévenir la propagation de maladies. Le propriétaire sera informé immédiatement en cas de non-conformité et devra rectifier la situation avant que la prestation ne puisse être assurée.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 3.6. Protocole sanitaire

Le protocole sanitaire appliqué lors des visites et promenades de votre animal est disponible sur demande et peut vous être communiqué avant la première prestation.

## 4. Stérilisation et Accouplement

### 4.1. Prise en Charge des Animaux Non Stérilisés

**Zenipattes de Léa** accepte de prendre en charge des animaux non stérilisés dans le cadre des visites, gardes et promenades à domicile. Cependant, la garde d'animaux non stérilisés nécessite une attention particulière pour prévenir les accouplements indésirables, qui pourraient entraîner des complications pour le propriétaire.

### 4.2. Responsabilité du Propriétaire

Il est de la responsabilité exclusive du propriétaire de prendre les mesures nécessaires pour éviter tout accouplement non désiré de son animal. Ces mesures peuvent inclure la stérilisation chirurgicale, une stérilisation chimique temporaire, ou toute autre précaution jugée nécessaire par le propriétaire en consultation avec un vétérinaire.

### 4.3. Prévention des Accouplements pendant le séjour

Pendant le séjour, le Pet-Sitter veillera à séparer les animaux de sexes opposés susceptibles de s'accoupler, dans la mesure du possible et en accord avec les instructions spécifiques du propriétaire. Toutefois, cette mesure ne peut être garantie en l'absence de dispositifs préventifs adéquats mis en place par le propriétaire (comme des barrières physiques ou des espaces séparés).

### 4.4. Risques Associés aux Accouplements Indésirables

Le propriétaire est informé des risques associés aux accouplements indésirables, qui peuvent inclure des grossesses non planifiées, des complications de santé pour l'animal, et des responsabilités légales supplémentaires. **Zenipattes de Léa** recommande fortement la stérilisation des animaux pour éviter ces situations.

## 5. Visite Préliminaire

### 5.1. Objectifs de la Visite Préliminaire

Les principaux objectifs de la visite préliminaire sont les suivants :

- **Création d'un lien avec l'animal** : Le Pet-Sitter prend le temps de se familiariser avec l'animal, d'observer son comportement et de s'assurer que celui-ci se sent à l'aise en sa présence. Cette étape est cruciale pour réduire le stress de l'animal lors de la prestation.
- **Évaluation des besoins spécifiques** : Le Pet-Sitter recueille toutes les informations nécessaires sur les habitudes, les besoins spécifiques et les particularités de l'animal (alimentation, soins, comportements spécifiques, etc.). Ces informations sont essentielles pour personnaliser le service et garantir le bien-être de l'animal.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 5.2. Déroulement de la Pré-Visite

La visite préliminaire comprend plusieurs étapes clés :

- **Présentation des Services** : Le Pet-Sitter explique en détail les services proposés par **Zenipattes de Léa**, les modalités de prestation, les tarifs, les horaires, et le fonctionnement général.

- **Tour du Domicile** : Le propriétaire effectue un tour de son domicile avec le Pet-Sitter afin de **lui présenter les emplacements de tous les équipements nécessaires** (litière, nourriture, médicaments, caisse de transport, etc.) et de discuter des services spécifiques attendus. Cette étape permet d'anticiper les besoins et de préparer les visites de manière efficace.

La présence d'une caisse de transport adaptée est particulièrement recommandée afin de faciliter d'éventuels déplacements vétérinaires. La fourniture d'un harnais est également demandée pour tout transport en voiture.

- **Un contrat** est rempli pour comprendre les souhaits et consignes spécifiques du propriétaire. Ce document est conçu pour recueillir des informations essentielles telles que les habitudes alimentaires, les préférences en matière de jeux, les particularités de santé, et tout autre détail pertinent pour le soin de l'animal.

- **Préparation du séjour** : le propriétaire devra préparer les éléments, comme la nourriture, les jouets, le couchage et la **caisse de transport** pour les petits animaux, afin de garantir que le Pet-Sitter dispose de tout le nécessaire pour s'occuper de l'animal.

- **Transport** : Les modalités de transport pour les balades en extérieur (caisse ou harnais) seront définies.

- **Durée et tarif** : La visite préliminaire dure généralement environ **1 heure** et est facturée **15 €**, à **régler le jour même**. Cette durée permet de s'assurer que toutes les informations nécessaires sont collectées et que le Pet-Sitter est pleinement préparé pour les visites à venir.

## 5.3. Résultat de la Visite Préliminaire

À l'issue de la visite préliminaire, le Pet-Sitter et le propriétaire conviennent des modalités définitives de la prestation. Cette étape permet de s'assurer que toutes les parties sont alignées sur les attentes et les besoins, garantissant ainsi une prestation de qualité et une relation de confiance.

## 5.4. Modification des Conditions après la Pré-Visite

Si des modifications aux conditions initialement prévues (changement des besoins de l'animal, ajout de services, etc.) surviennent après la pré-visite, le propriétaire doit en informer **Zenipattes de Léa** dès que possible. Une nouvelle pré-visite peut être organisée si nécessaire, ou des ajustements peuvent être faits directement sur la base des nouvelles informations fournies.

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 5.5. Fiches Client et Fiche Animal

Lors de la visite préliminaire, le propriétaire s'engage à remplir les documents nécessaires à la prestation, incluant :

- La fiche client (coordonnées, accès domicile, assurance, informations générales).
- La fiche animal (habitudes, alimentation, pathologies connues, comportement, vétérinaire référent, traitements en cours).

Ces documents ont valeur contractuelle et engagent la responsabilité du propriétaire en cas d'informations fausses ou incomplètes.

La fiche animale comprend également l'autorisation nominative vétérinaire prévue à l'article 8.7.

## 6. Détails des Prestations

### 6.1. Durée du séjour

La durée, la fréquence et l'organisation des visites ou promenades sont définies lors de la visite préliminaire visée à l'article 5 et appliquées pendant toute la durée de la prestation, sauf accord contraire entre les parties.

### 6.2. Message de Liaison

Le Pet-Sitter informe le propriétaire du déroulement de la prestation par message, selon des modalités définies lors de la visite préliminaire visée à l'article 5.

### 6.3. Personnalisation des Prestations

Les prestations sont réalisées conformément aux instructions communiquées par le propriétaire lors de la visite préliminaire et précisées dans les documents contractuels.

### 6.4. Service de Suivi à Distance

Le suivi à distance est assuré conformément à l'article 6.2 des présentes CGV.

### 6.5. Flexibilité et Adaptabilité

En cas de modification des besoins de l'animal ou des conditions de la prestation, des ajustements peuvent être réalisés avec l'accord du propriétaire, dans la limite des possibilités du Pet-Sitter.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 7. Fréquence et Flexibilité des promenades

### 7.1. Fréquence des promenades

**Zenipattes de Léa** propose des promenades adaptées aux besoins spécifiques de chaque animal, avec une fréquence modulable en fonction des critères suivants :

- **État de santé** : Les animaux nécessitant des soins médicaux réguliers ou une surveillance accrue peuvent bénéficier de promenades adaptées.
- **Préférences du propriétaire** : Le nombre de promenades et leur durée est défini en accord avec les souhaits du propriétaire, afin de répondre au mieux aux besoins de l'animal.

Pour les chats, le propriétaire définira si oui ou non le chat a accès à l'extérieur pour sa promenade.

### 7.2. Flexibilité des Horaires

Les horaires des promenades sont flexibles et peuvent être ajustés en fonction de plusieurs facteurs, comme :

- **Conditions météorologiques** : Les promenades peuvent être réorganisées pour protéger l'animal en cas de conditions météorologiques extrêmes.
- **Envies** : En cas de repos de votre animal, le Pet-Sitter respectera le rythme physiologique de l'animal pour placer au mieux les horaires de promenades.

### 7.3. Communication Continue

Une communication régulière est maintenue entre le Pet-Sitter et le propriétaire pour discuter de tout ajustement nécessaire à la fréquence ou aux horaires des visites. Cette approche garantit que le service reste aligné avec les attentes du propriétaire et les besoins de l'animal.

### 7.4. Adaptation des Promenades

Les promenades peuvent être modifiées, raccourcies ou remplacées par des activités intérieures en cas de :

- Forte chaleur,
- Grand froid,
- Tempête, pluie intense, verglas, orage,
- Danger constaté dans l'environnement du domicile,
- État de santé inadapté de l'animal.

La priorité est toujours donnée à la sécurité de l'animal.

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 8. Santé et Soins Médicaux

### 8.1. Surveillance de la Santé

**Zenipattes de Léa** s'engage à surveiller attentivement la santé et le bien-être des animaux durant la prestation. Le Pet-Sitter est formé pour détecter tout signe de maladie, de blessure, ou de changement de comportement qui pourrait indiquer un problème de santé. Cette surveillance proactive est essentielle pour assurer une réaction rapide en cas de besoin.

### 8.2. Procédure en cas d'urgence

En cas de problème de santé ou d'urgence concernant l'animal, le Pet-Sitter s'engage à informer le propriétaire dans les meilleurs délais.

Si le propriétaire est injoignable et que l'état de l'animal le nécessite, le Pet-Sitter est autorisé à prendre toute mesure jugée nécessaire, y compris le recours à un vétérinaire.

### 8.3. Responsabilité du Pet-Sitter

Le Pet-Sitter est responsable des blessures causées à l'animal en raison d'une négligence ou d'un manquement à ses obligations de surveillance. Dans de tels cas, le Pet-Sitter prendra en charge les frais vétérinaires résultant directement de ces manquements.

### 8.4. Responsabilité financière

Les frais vétérinaires, traitements, examens, hospitalisation et soins engagés sont intégralement à la charge du propriétaire, sauf faute grave ou négligence avérée du Pet-Sitter.

### 8.5. Autopsie en Cas de Décès

En cas de décès de l'animal, une autopsie pourra être réalisée à la demande du propriétaire pour déterminer la cause du décès. Les frais de cette procédure seront à la charge du propriétaire, sauf si le décès est dû à une négligence avérée du Pet-Sitter, auquel cas ces frais seront pris en charge par **Zenipattes de Léa**.

### 8.6 Décision de consultation vétérinaire

Le Pet-Sitter est un professionnel formé, autonome et responsable, qui applique les règles légales et professionnelles, indépendamment des préférences du propriétaire. Le propriétaire confie son animal à un professionnel apte à évaluer l'état de l'animal et à prendre les mesures nécessaires en conséquence.

Le Pet-Sitter prend seul la décision de recourir à une consultation vétérinaire dès lors que l'état de l'animal l'exige. Le propriétaire n'a pas à valider ou confirmer à distance cette décision.

Durant la garde, le Pet-Sitter engage sa responsabilité professionnelle et pénale. La responsabilité professionnelle prime sur les préférences du propriétaire.

En cas de maladie contagieuse ou de parasites, le Pet-Sitter est responsable de la mise en œuvre des mesures de prophylaxie nécessaires pour protéger les autres animaux gardés ou visités.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 8.7 Choix du vétérinaire

C'est au Pet-Sitter de choisir le vétérinaire le plus opportun, selon l'urgence, le jour, l'heure et la localisation. Les conditions générales peuvent comporter une clause spécifique relative aux soins vétérinaires. Une autorisation nominative liée à l'animal est obligatoire en cas de demande du vétérinaire.

## 9. Transport

### 9.1. Modalités de transport

Pour garantir la sécurité lors du transport, le propriétaire confie une caisse de transport au Pet-Sitter avant le début de la prestation. **Zenipattes de Léa** est autorisée à transporter l'animal dans le cadre strict de la prestation. Le transport s'effectuera dans le véhicule de **Zenipattes de Léa**.

### 9.2. Frais de Déplacement

Les frais de déplacement sont inclus dans le forfait séjour. Ces frais couvrent le temps et le trajet nécessaires pour les promenades quotidiennes.

### 9.3. Sécurité

**Zenipattes de Léa** s'engage à transporter l'animal dans le respect de la réglementation en vigueur.

## 10. Abandon

### 10.1. Modification

En raison de facteurs extérieurs imprévisibles indépendants de la volonté de Zenipattes de Léa (retard, empêchement du propriétaire, hospitalisation, etc.), la durée de la prestation peut être modifiée sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnisation ou réclamation de la part du propriétaire, dès lors que cette modification est justifiée par la situation rencontrée et mise en œuvre dans l'intérêt du bien-être de l'animal.

### 10.2. Alimentation

Si l'alimentation de l'animal vient à manquer en raison du dépassement de la durée prévue pour la prestation, **Zenipattes de Léa** se chargera de l'approvisionnement nécessaire pour assurer le bien-être de l'animal. Les frais engagés pour l'achat de la nourriture seront facturés au propriétaire en plus des frais de Pet-Sitting.

### 10.3. Signalement aux Autorités

Passé un délai de 48 heures sans réponse du propriétaire ou du détenteur de l'animal, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de signaler l'abandon aux autorités compétentes. Cet acte est pris pour le bien-être de l'animal, afin de garantir qu'il soit pris en charge de manière appropriée.

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 10.4. Transfert de l'Animal

En cas d'abandon avéré ou si le propriétaire reste injoignable au-delà de 48 heures, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de transférer l'animal à la fourrière. Cette mesure est prise pour assurer que l'animal soit bien pris en charge et ne souffre pas des conséquences de l'abandon. Ces mesures seront mises en œuvre conformément aux dispositions légales en vigueur et après information des autorités compétentes, lorsque la situation l'exige.

## 10.5. Frais Accumulés et Recours Juridique

Le propriétaire ou le détenteur de l'animal sera redevable de tous les frais accumulés, y compris les frais de Pet-Sitting supplémentaires, les frais d'alimentation, et les éventuels frais liés à la prise en charge de l'animal par un refuge ou une association. **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de poursuivre en justice pour le recouvrement des sommes dues et pour obtenir des dommages et intérêts liés à l'abandon de l'animal.

Ces mesures sont prises exclusivement dans l'intérêt de la sécurité et du bien-être de l'animal, et ne sauraient engager la responsabilité de Zenipattes de Léa au-delà des obligations légales applicables.

## 11. Arrhes et Réservation

### 11.1. Réservation de la Prestation

Tout séjour doit faire l'objet d'une réservation préalable, qui ne sera considérée comme effective qu'après la réalisation d'une visite préliminaire. La réservation peut être effectuée en contactant directement **Zenipattes de Léa**. Cela offre au propriétaire la flexibilité de choisir la méthode qui lui convient le mieux pour garantir la disponibilité du Pet-Sitter aux dates souhaitées.

### 11.2. Montant des Arrhes

Pour valider votre réservation, **des arrhes de 30% du prix total de la prestation sont demandées.**

**Ces arrhes assurent l'engagement mutuel** du propriétaire et du Pet-Sitter pour les dates et services réservés.

### 11.3. Non-Remboursabilité des Arrhes

Conformément à l'article 1590 du Code civil, les arrhes versées restent acquises à **Zenipattes de Léa** en cas d'annulation par le propriétaire, sauf en cas de force majeure ou de décès de l'animal avant le début de la prestation.

### 11.4. Paiement du Solde

Le solde de la prestation, soit les **70 % restants du montant total**, est à régler **lors du rendez-vous pour effectuer la remise des clés du domicile**. Le paiement peut être effectué selon les modalités convenues avec **Zenipattes de Léa** : Virement bancaire, espèces ou Chèque.

En cas de non-paiement, les dispositions du paragraphe 13 s'appliqueront, incluant les pénalités de retard et la suspension des prestations.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 11.5. Annulation par le propriétaire

En cas de départ anticipé du propriétaire ou d'annulation après le début de la prestation, la totalité du montant de la prestation reste due. Aucun remboursement ne sera effectué pour les jours non utilisés, sauf en cas de force majeure prouvée ou d'accord spécifique avec **Zenipattes de Léa**.

## 11.6. Annulation par le Pet-Sitter.

En cas de maladie, d'accident, ou de toute autre situation imprévue rendant impossible la réalisation de la prestation, **Zenipattes de Léa** s'engage à informer immédiatement le propriétaire. Si possible, une solution alternative sera proposée, comme la reprogrammation de la visite ou le recours à un autre Pet-Sitter qualifié. En l'absence de solution acceptable par le propriétaire, les sommes déjà versées pour les services non réalisés seront intégralement remboursées comme stipule l'article 1590 du Code civil.

## 11.7. Modification de la Réservation

Si le propriétaire souhaite modifier les dates ou les conditions de la prestation après la réservation, la demande doit être faite en contactant **Zenipattes de Léa** directement. **Zenipattes de Léa** fera son possible pour s'adapter aux nouvelles demandes, sous réserve de disponibilité. Toute modification doit être signalée dans les plus brefs délais. Si les nouvelles dates ne peuvent être accommodées, les arrhes versées ne seront pas remboursées.

## 11.8. Remboursement de la Visite Préliminaire

La somme de **15€** facturée pour la visite préliminaire est destinée à couvrir **les frais de déplacement et le temps de consultation du Pet-Sitter**. Cette somme n'est en aucun cas considérée comme des arrhes.

Cette somme n'est pas remboursable si, à l'issue de cette rencontre, la prestation n'est pas effectuée.

Le propriétaire et le Pet-Sitter se **réservent** le droit de ne pas donner suite à une prestation si, durant la visite préliminaire, **ils constatent** des conditions qui pourraient compromettre la sécurité ou le bien-être de l'animal ou du Pet-Sitter (problèmes de comportement de l'animal, environnement à risque, etc.). Dans ce cas, la somme de 15 € ne sera pas remboursée au propriétaire.

## 11.9. Remise et Restitution des Clés

- Les clés du domicile sont remises au Pet-Sitter exclusivement **en main propre**, lors de la visite préliminaire ou à une date convenue.
- Le Pet-Sitter ne peut remettre les clés à un tiers sans autorisation écrite du propriétaire.
- Le propriétaire s'engage à informer **Zenipattes de Léa** si une autre personne dispose également des clés et si cette personne peut intervenir durant la prestation.
- Toute intervention, disparition, intrusion ou dommage causé par un tiers détenteur des clés dégage totalement la responsabilité du Pet-Sitter.
- Si une remise ou restitution des clés nécessite un déplacement spécifique, les frais kilométriques correspondants seront facturés au propriétaire.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 11.10. Droit de Rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le propriétaire dispose d'un délai légal de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation à compter de la signature du contrat.

Toutefois, si le propriétaire demande expressément que la prestation commence avant la fin de ce délai (pré-visite ou première visite), alors :

- Il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément aux dispositions légales,
- Et le montant correspondant aux prestations déjà réalisées reste dû.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut plus être exercé une fois que la prestation a commencé avec l'accord exprès du client.

## 11.11 Conditions d'Annulation du Propriétaire

Sans préjudice des dispositions prévues aux **articles 11.5 et 11.6** des présentes CGV, en cas d'annulation après la visite préliminaire mais avant le début de la prestation, des frais d'annulation équivalents à 30 % du montant total de la prestation seront facturés.

Ces frais correspondent aux arrhes prévues à l'**article 11.2**.

## 11.12. Prolongation de la Prestation

En cas de prolongation du séjour ou des visites, les prestations seront facturées **au même tarif que celui prévu dans le contrat initial**, sauf modification exceptionnelle validée par écrit.

Le propriétaire doit informer **Zenipattes de Léa** dès que possible pour garantir la disponibilité.

## 12. Tarification et Révision des Tarifs

### 12.1. Tarification des Services

Les tarifs en vigueur pour les services sont consultables sur le site internet **Zenipattes de Léa**. Ils incluent les frais de base pour chaque séjour, ainsi que tout supplément éventuel (soins médicaux, achats nécessaires, etc.). Les tarifs peuvent varier en fonction de la durée de la visite, du type d'animal, et des services spécifiques demandés.

### 12.2. Frais Kilométriques

En plus des tarifs de base, des frais kilométriques seront appliqués pour les déplacements du Pet-Sitter, par exemple en cas de visite chez le vétérinaire, ou séance de toilettage ou autre. Ces frais sont calculés à partir du lieu de domicile du Pet-Sitter jusqu'au lieu demandé et s'ajoutent au coût total de la prestation.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 12.3. Majoration pour jour férié et les dimanches

Une **majoration de 30 %** est appliquée pour les prestations effectuées les jours fériés officiellement reconnus par la loi en France (Les jours fériés sont ceux définis par le Code du travail), ainsi que pour tous les dimanches. Cette majoration s'ajoute au tarif de base et aux éventuels frais kilométriques. Les jours fériés concernés seront clairement indiqués au propriétaire lors de la réservation.

## 12.4. Révision des Tarifs

Les tarifs peuvent être révisés à tout moment, mais ceux appliqués seront ceux en vigueur au moment de la confirmation de la réservation. En cas de modification des tarifs entre la réservation et la prestation, le propriétaire sera informé à l'avance et pourra choisir de maintenir ou d'annuler sa réservation sans pénalité.

## 12.5. Déplacements

- Les déplacements nécessaires à la prestation (visites quotidiennes) sont compris dans le tarif.
- Les déplacements supplémentaires (vétérinaire, commerces, remise des clés hors domicile, achats urgents) sont facturés au tarif kilométrique en vigueur.

## 13. Paiement et Pénalités de Retard

### 13.1. Modalités de Paiement

Le solde de la prestation, soit les **70 % restants du montant total**, est à régler **lors du rendez-vous pour effectuer la remise des clés du domicile**. Le paiement peut se faire selon les modalités convenues avec **Zenipattes de Léa**, parmi les options suivantes :

- **Virement bancaire** : Sans frais supplémentaires (**Le RIB est disponible en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente (CGV)**).
- **Espèces** : Sans frais supplémentaires.
- **Chèque** : Sans frais supplémentaires.

### 13.2. Pénalités de Retard

En cas de non-paiement à la date prévue, des pénalités de retard s'appliqueront. Ces pénalités seront calculées au taux légal en vigueur, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce sur le montant dû, avec un minimum de 10 € de pénalité, sauf disposition légale impérative contraire. Les pénalités de retard s'appliqueront de plein droit, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire.

### 13.3. Suspension des Prestations

Si le paiement n'est pas régularisé dans un délai raisonnable après l'échéance, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de suspendre les services jusqu'à ce que le règlement intégral des sommes dues soit effectué. Cette suspension ne dégage pas le propriétaire de son obligation de paiement pour les services déjà rendus.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 13.4. Recouvrement des Sommes Dues

En cas de non-paiement persistant, **Zenipattes de Léa** pourra engager des procédures de recouvrement pour obtenir les sommes dues. Tous les frais de recouvrement engagés dans le cadre d'une procédure judiciaire pourront être mis à la charge du propriétaire, conformément aux dispositions légales en vigueur. **Zenipattes de Léa** se réserve également le droit de réclamer des dommages et intérêts afin de compenser l'ensemble des préjudices subis du fait du non-paiement.

## 13.5. Réclamation

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige. Le médiateur compétent pour notre activité est : **MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT/MED CONSO DEV**, 19 rue Saint-Augustin, 75002 Paris, site : <https://www.medconsodev.eu>

## 13.6. Modalités de Paiement et Restitution des Clés

Le propriétaire s'engage à régler l'intégralité du montant de la prestation conformément aux modalités précisées lors de la réservation et dans le contrat de garde. La restitution des clés du domicile du propriétaire est effectuée **indépendamment du paiement**. En cas de non-paiement à la date prévue, **Zenipattes de Léa** procédera à une relance. À défaut de règlement dans un délai de 7 jours, une **mise en demeure** sera envoyée et des **frais de recouvrement** pourront être appliqués conformément aux dispositions légales en vigueur.

Le propriétaire reconnaît que la prestation devient due dès lors qu'elle a été exécutée, même partiellement.

Le non-paiement n'autorise en aucun cas **Zenipattes de Léa** à conserver les clés du domicile, mais peut entraîner l'application des pénalités prévues à l'article 13 des présentes CGV.

## 14. Responsabilité et Assurances

### 14.1. Responsabilité

La responsabilité du Pet-Sitter ne saurait être engagée qu'en cas de faute, de négligence avérée ou de manquement à ses obligations contractuelles dans l'exécution de la prestation.

### 14.2. Assurance Responsabilité Civile

Le propriétaire doit être couvert par une assurance responsabilité civile, incluant les dommages que l'animal pourrait causer à des tiers ou à des biens. Cette assurance doit être valide pendant toute la durée de la prestation.

### 14.3. Assurance

**Zenipattes de Léa** est assuré en responsabilité civile professionnelle, couvrant les dommages causés à l'animal sous la garde du Pet-Sitter en raison d'une négligence ou d'un manquement de sa part. Cette assurance ne s'applique qu'aux incidents survenus pendant le séjour.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 14.4. Décharge de Responsabilité

Une décharge de responsabilité peut être demandée au propriétaire si les documents de santé de l'animal (vaccinations, traitements vermifuges, etc.) ne sont pas à jour. Cette décharge protège **Zenipattes de Léa** de toute réclamation liée à des problèmes de santé qui auraient pu être évités avec des soins vétérinaires appropriés.

## 14.5. Présence de Tiers au Domicile

Les conditions relatives à la remise, à l'utilisation et à la restitution des clés sont définies à l'article 11.9 des présentes CGV.

## 14.6. Assurance Obligatoire du Propriétaire

Le propriétaire s'engage à disposer d'une assurance habitation couvrant l'accès au domicile par un prestataire de services ainsi que d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par l'animal.

En cas d'absence ou de défaillance de ces assurances, la responsabilité de **Zenipattes de Léa** ne pourra être engagée pour les dommages matériels, immatériels ou corporels survenus au domicile.

En tout état de cause, la responsabilité de Zenipattes de Léa ne saurait être engagée au-delà des plafonds de garantie prévus par son contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle.

## 14.7. Indépendance du prestataire

Zenipattes de Léa agit en tant que prestataire de services indépendant. Aucune disposition des présentes CGV ne saurait être interprétée comme créant un lien de subordination, de salariat, de société ou de mandat entre le propriétaire et Zenipattes de Léa.

## 15. Garantie de non-dangerosité

### 15.1. Déclaration de Non-Dangerosité

Le propriétaire de l'animal certifie que celui-ci n'est atteint d'aucune maladie contagieuse connue au moment de la prise en charge.

### 15.2. Évaluation Comportementale

**Zenipattes de Léa** se réserve le droit de procéder à une évaluation comportementale de l'animal lors de la visite préliminaire. Si le Pet-Sitter estime que l'animal présente des risques potentiels pour sa sécurité ou celle des autres, **Zenipattes de Léa** peut refuser la prestation, même après la réservation.

# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 15.3. Obligation d'Information Continue

Le propriétaire s'engage à informer **Zenipattes de Léa** de tout changement dans le comportement ou l'état de santé de l'animal avant la prestation. Tout changement significatif, tel qu'une agressivité soudaine, une maladie ou tout autre problème pouvant affecter la sécurité ou le bon déroulement de la prestation, doit être signalé immédiatement.

## 15.4. Mesures en Cas de Dangerosité

Si, au cours de la prestation, l'animal devient agressif ou dangereux, le Pet-Sitter prendra toutes les mesures nécessaires pour se protéger et protéger les autres animaux ou personnes à proximité. Cela pourrait inclure la mise à l'écart de l'animal, la fin prématurée de la prestation, ou l'appel à des services spécialisés. Dans ce cas, les frais supplémentaires éventuels seront à la charge du propriétaire.

## 16. Sécurité lors des Promenades

### 16.1. Promenades en Laisse ou en Longe

Pour assurer la sécurité de l'animal et celle des autres, toutes les promenades effectuées par **Zenipattes de Léa** sont réalisées en laisse ou en longe. La longe est privilégiée pour offrir à l'animal une certaine liberté de mouvement tout en garantissant un contrôle total par le Pet-Sitter. Cette mesure vise à prévenir les accidents, les fugues, ou tout autre incident pouvant survenir lors des promenades.

### 16.2. Conformité à la Réglementation

Conformément à la réglementation en vigueur, les chiens de 1ère et 2ème catégorie doivent obligatoirement être tenus en laisse et muselés lors des promenades en dehors du domicile. **Zenipattes de Léa** se conformera strictement à ces exigences légales pour garantir la sécurité publique et éviter tout incident.

### 16.3. Interdiction des Outils Coercitifs

**Zenipattes de Léa** est fermement opposé à l'utilisation de tout outil coercitif, tels que les colliers étrangleurs, les colliers à pointes (torquatus), les colliers électriques, ou tout autre dispositif similaire. Non seulement ces outils sont contraires aux principes de bien-être animal promus par **Zenipattes de Léa**, mais leur utilisation est également interdite par la législation en vigueur.

Tous les équipements utilisés pour les promenades doivent respecter le confort et le bien-être de l'animal, sans causer de douleur ou de détresse.

### 16.4. Équipement Obligatoire

Le propriétaire est tenu de fournir tout l'équipement nécessaire pour la promenade en toute sécurité de l'animal, y compris, mais sans s'y limiter :

- **Laisse ou longe** : De longueur et de robustesse adaptées à la taille et au comportement de l'animal.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

- **Muselière** : Obligatoire pour les chiens de 1ère et 2ème catégorie, et recommandée pour tout autre chien présentant un risque potentiel.
- **Harnais ou collier** : Solides, non coercitifs, et adaptés à l'animal pour éviter tout risque de fuite ou de blessure.

## 16.5. Responsabilité du Propriétaire

Le propriétaire est responsable de s'assurer que l'équipement fourni est en bon état et conforme aux exigences légales et éthiques. Si l'équipement n'est pas jugé adéquat par le Pet-Sitter, ou s'il inclut des outils coercitifs, **Zenipattes de Léa** se réserve le droit de refuser la promenade jusqu'à ce que l'équipement soit conforme, sans que cela n'entraîne un remboursement des frais engagés pour la prestation.

## 16.6. Gestion des Imprévus

En cas de comportement imprévu de l'animal lors de la promenade (agressivité, peur, tendance à la fugue, etc.), le Pet-Sitter prendra les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de tous. Cela peut inclure la fin anticipée de la promenade, la mise à l'écart de l'animal, ou toute autre action jugée appropriée en fonction de la situation.

## 17. Confidentialité et Sécurité

### 17.1. Respect de la Confidentialité

**Zenipattes de Léa** s'engage à respecter strictement la confidentialité des informations fournies par le propriétaire. Cela inclut toutes les informations personnelles, les détails du domicile, les habitudes de vie, ainsi que les particularités concernant l'animal. Ces informations ne seront utilisées que dans le cadre de la prestation et ne seront jamais divulguées à des tiers sans le consentement explicite du propriétaire, sauf si cela est requis par la loi. Les détails complets sur la gestion des données personnelles sont disponibles dans les mentions légales sur notre site internet.

Aucune donnée n'est cédée ou vendue à des tiers à des fins commerciales.

### 17.2 Confidentialité des Communications

Les échanges entre le Pet-Sitter et le propriétaire via des applications de messagerie (comme WhatsApp, Messenger, SMS) ou d'autres moyens numériques seront traités de manière confidentielle. **Zenipattes de Léa** s'engage à ne pas divulguer ces communications à des tiers, sauf si cela est requis par la loi.

### 17.3. Sécurité au Domicile

**Zenipattes de Léa** s'engage à assurer la sécurité de l'animal au domicile du propriétaire.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 17.4. Photos et Vidéos de l'Animal

- Le Pet-Sitter peut prendre des photos ou vidéos de l'animal dans le seul but d'assurer le suivi quotidien destiné au propriétaire.
- Toute utilisation des images à des fins de communication (site internet, réseaux sociaux, supports promotionnels) nécessite une **autorisation écrite** du propriétaire.
- En cas d'utilisation frauduleuse par un tiers des images diffusées avec l'accord du propriétaire, la responsabilité de **Zenipattes de Léa** ne pourra être engagée.

Le refus d'autorisation d'utilisation des photos ou vidéos par le propriétaire n'a aucune incidence sur la qualité, la durée ou le prix de la prestation fournie par Zenipattes de Léa.

## 17.5. Protection des Données Personnelles

**Zenipattes de Léa** collecte uniquement les données nécessaires à la réalisation de la prestation (coordonnées du propriétaire, informations sur l'animal, code d'accès, etc.).

Ces données :

- Ne sont jamais transmises à des tiers, sauf obligation légale ou accord écrit du propriétaire,
- Sont conservées uniquement pour la durée de la relation contractuelle et pour une durée légale maximale de 3 ans,
- Peuvent être modifiées ou supprimées sur simple demande du propriétaire conformément au RGPD.

Le propriétaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression de ses données sur simple demande écrite.

## 18. Conditions de Force Majeure

### 18.1. Force majeure

**Zenipattes de Léa** ne pourra être tenu responsable en cas d'impossibilité de fournir les services prévus dans les présentes CGV en raison d'événements de force majeure tels que définis par l'article 1218 du Code civil. Cela inclut, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les pandémies, les grèves, les actes de terrorisme, ou tout autre événement imprévisible et insurmontable empêchant l'exécution du contrat. En cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues pour la durée de l'événement. Si l'événement de force majeure persiste pendant plus de 30 jours, chacune des parties pourra résilier le contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due.

## 19. Acceptation des CGV

### 19.1. Acceptation Pleine et Entière

La signature du contrat par le propriétaire vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Toute utilisation des services **Zenipattes de Léa** implique l'acceptation sans réserve de ces CGV, qui régissent l'ensemble des relations contractuelles entre **Zenipattes de Léa** et le propriétaire.



# Conditions Générales de Vente (CGV)

Version 1.0 – Janvier 2026 (entrée en vigueur au 05 janvier 2026)

## 19.2. Mise à Jour des CGV et mentions légales

**Zenipattes de Léa** se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles versions des CGV seront communiquées au propriétaire et mises à disposition sur le site internet **Zenipattes de Léa**. Toute prestation effectuée après la modification des CGV sera soumise aux nouvelles conditions, sauf accord contraire écrit entre les parties. Les mises à jour peuvent également inclure des modifications dans les mentions légales, qui sont également consultables sur le site internet.

## 19.3. Clause de Divisibilité

Si une ou plusieurs clauses des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement, ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses garderont toute leur force et leur portée. Les parties s'engagent à remplacer la clause invalide par une clause économiquement équivalente qui reflète au mieux l'intention initiale des parties.

## 19.4. Juridiction Compétente et Droit Applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social **Zenipattes de Léa**. Sous réserve des dispositions impératives du Code de la consommation.

## 19.5. Signature et Accord

En signant ce document, le propriétaire reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve. Il s'engage à respecter toutes les clauses stipulées dans ces CGV.

Fait en deux exemplaires originaux à ..... Le.....

☐ J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente

**Signature du propriétaire de l'animal :**  
« Mention manuscrite « Lu et approuvé »

**Signature de « Zenipattes de Léa » :**

